

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan serta pengujian hipotesis yang dilakukan pada bab sebelumnya, dimana penelitian tersebut dilakukan di Rumah Sakit Immanuel Bandung khususnya di bagian instalasi rawat inap, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum, penerapan sistem pengendalian manajemen pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Immanuel adalah baik. Para responden cenderung menjawab setuju atas kuesioner yang diberikan. Dengan kata lain, setiap kepala pusat pertanggungjawaban telah efektif dalam menjalankan tugasnya. Hal tersebut didasarkan pada struktur dan proses sistem pengendalian manajemen, yang meliputi penyusunan anggaran, penyusunan program, pelaksanaan dan pengukuran serta pelaporan dan analisis. Para kepala bagian di tiap-tiap divisi instalasi rawat inap, bertanggungjawab terhadap terlaksananya sistem pengendalian manajemen di instalasi rawat inap.

Penerapan pengendalian pelayanan pasien rawat inap telah memenuhi syarat karena meliputi adanya struktur dan proses sistem pengendalian manajemen. Hal ini di dukung dengan hasil kuesioner yang kemudian diolah dengan cara menganalisis data dan menarik kesimpulan dengan menggunakan kriteria yang dikemukakan Champion, dimana diperoleh rata-rata kesimpulan bahwa penerapan sistem pengendalian manajemen pelayanan pasien rawat inap adalah baik.

2. Kinerja instalasi rawat inap diukur berdasarkan data non keuangan meliputi BOR, TOI, dan BTO tercapai dengan hasil yang cukup memuaskan meskipun setiap bulannya mengalami penurunan yang cukup signifikan, ada pada saat bulan tertentu mengalami peningkatan yang lumayan walau tidak sebesar nilai penurunannya. Hal ini terbukti dengan hasil perhitungan nilai rata-ratanya, yang hasilnya dapat dilihat pada lampiran yang menyatakan bahwa kinerja instalasi rawat inap dapat tercapai sesuai dengan target yang ditetapkan. Tetapi penulis tidak mendapatkan data LOS rumah sakit karena belum dilakukan perhitungan atau mungkin tidak dilakukan perhitungan data LOS setiap bulannya dan data kosong, tetapi penulis menemukan dan memiliki data mentahnya. Sangat disayangkan sekali rumah sakit tidak memiliki data yang lengkap yang seharusnya dimiliki rumah sakit untuk mengetahui pelayanan mutu yang dijalankan telah mencapai tujuan atau belum dan telah dilaksanakan dengan baik atau masih banyak yang harus diperbaiki lagi.
3. Terdapat penerapan sistem pengendalian manajemen pelayanan pasien rawat inap dalam menunjang kinerja instalasi rawat inap. Besarnya penerapan sistem pengendalian manajemen pelayanan pasien rawat inap dalam menunjang kinerja instalasi rawat inap tercermin dari hasil akhir yang diperoleh yaitu sebesar 91.90%. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan pula bahwa masih terdapat faktor lain yang mempengaruhi dalam meningkatkan kinerja instalasi rawat inap sebesar 8.10%. Faktor lain tersebut misalnya internal audit, besarnya kompensasi manajer tingkat bawah, fasilitas pelayanan, *medical check intern* dan lain sebagainya.

4. Rumah Sakit Immanuel secara keseluruhan jika dilihat hasilnya adalah baik. Tetapi hasil yang kami dapat juga menunjukkan adanya beberapa kekurangan atau kelemahan yang dialami oleh rumah sakit ini sendiri. Kurangnya dokter spesialis dan perawat di dalam suatu ruangan yang berada di rumah sakit meminimalkan pelayanan mutu yang diberikan rumah sakit kepada para pasien itu sendiri maka untuk itu dapat diperoleh hasilnya sebesar 63.54%. Seharusnya rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang terbaik atau lebih baik lagi dari sebelumnya kepada pasiennya demi menunjang kinerja instalasi rawat inap itu sendiri. Rumah sakit merupakan suatu organisasi nirlaba yang menghasilkan dan memasarkan jasa. Sehingga pelayanan yang diberikan adalah produk utama yang ditawarkan. Maka sudah semestinya, Rumah Sakit Immanuel mengedepankan kualitas pelayanannya.

5.2 Saran

Setelah melihat hasil penelitian dan mengambil kesimpulan, maka penulis memberikan saran yang dapat dijadikan bahan masukan atau bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan sebagai berikut:

1. Saran bagi pihak Rumah Sakit Immanuel.
 - a. Berkaitan dengan hasil penelitian, maka perusahaan disarankan untuk dapat mempertahankan penerapan sistem pengendalian manajemen pelayanan pasien rawat inap. Diharapkan agar dengan penerapan sistem pengendalian yang baik dapat menunjang peningkatan kinerja instalasi rawat inap.

- b. Tingkat kinerja instalasi rawat inap juga sudah cukup baik, terlihat dari pencapaian target kinerja yang sudah ditetapkan. Namun demikian, kinerja tersebut perlu ditingkatkan dengan peningkatan mutu pelayanan karena terdapat target yang kurang tercapai.
- c. Dilakukannya perbaikan-perbaikan dalam pelayanan mutu rumah sakit kepada para pasiennya yang dapat menunjang kinerja instalasi itu sendiri, karena setelah diteliti masih banyak terdapat kekurangan di dalamnya. Karena jika dilihat dari data yang di dapat setiap bulannya mengalami penurunan yang dapat mempengaruhi pengendalin itu sendiri dan pastinya mempengaruhi kinerja instalasi rawat inap, jika memang ada peningkatan maka peningkatan itu tidak bertahan lama karena di bulan berikutnya mengalami penurunan lagi hingga akhir tahun yang seharusnya itu tidak terjadi dan dapat dicegah sebelum penurunan semakin meningkat. Untuk itu rumah sakit harus bisa lebih lagi meningkatkan pelayanan mutunya agar masyarakat tidak kecewa dengan kinerja rumah sakit Immanuel.
- d. Dalam meningkatkan kinerjanya rumah sakit juga seharusnya menambah dokter spesialis guna menunjang kemajuan pelayanan pasien rawat inap itu sendiri dan para perawat yang akan membantu jalannya pelayanan terhadap pasien jadi ketika suatu saat dibutuhkan dapat dilakukan pengendalian dini dan mendapat penanganan secara langsung. Karena jumlah dokter atau perawat yang tidak memadai sangat berpengaruh terhadap pelayanan pasien dan kinerja itu sendiri, sehingga hasil

persentase untuk pelayanan mutu itu sendiri hanya pada tingkatan cukup yang seharusnya bisa lebih baik lagi dari ini.

2. Saran untuk peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya yang tertarik dengan permasalahan yang serupa, penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Mengevaluasi pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk kuesioner penelitian beserta alternatif jawabannya, terutama untuk pertanyaan-pertanyaan dengan jawaban yang menyimpang dari jawaban yang diharapkan. Penyimpangan jawaban yang terjadi ada kemungkinan disebabkan karena responden kurang memahami pertanyaan yang dimaksud atau pertanyaan tersebut memiliki makna yang ganda.
- b. Menggunakan responden yang lebih luas, sehingga hasil penelitian ini dapat digeneralisasikan untuk berbagai rumah sakit.
- c. Penelitian juga dapat digunakan untuk membandingkan penerapan sistem pengendalian manajemen pelayanan pasien rawat inap pada berbagai rumah sakit.
- d. Penelitian dapat juga mencari faktor-faktor lain yang mempengaruhi peningkatan kinerja instalasi rawat inap, misalnya internal audit, besarnya kompensasi manajer tingkat bawah, *medical check intern* dan lain sebagainya.